**

**Y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau a'r Pwyllgor Cynghori ar gyfer Pobl Hŷn a Phobl Anabl (ACOD)**

**Gwneud Gwahaniaeth i Ddefnyddwyr Cyfathrebiadau**

# Beth rydym wedi’i gyflawni

# Cynnwys

[Beth rydym wedi’i gyflawni 2](#_Toc63332472)

[Cryfhau llais defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau 4](#_Toc63332474)

[Ein Hamcanion Strategol: Cysylltu â’r rhai sy’n llai tebygol o gael eu clywed 5](#_Toc63332475)

[Ehangu ein gwaith i gynrychioli defnyddwyr yn gryfach: crynodeb 6](#_Toc63332476)

[Ymchwil 7](#_Toc63332477)

[Hybiau Cenedlaethol y Panel 9](#_Toc63332478)

[Effaith trafodaethau’r Hybiau Cenedlaethol 12](#_Toc63332479)

[Hyb Rhanddeiliaid Defnyddwyr 15](#_Toc63332480)

[Fforwm y Diwydiant 15](#_Toc63332481)

[Y camau nesaf – ein cynlluniau ar gyfer y dyfodol 15](#_Toc63332482)

# Cryfhau llais defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau

Mae tynnu sylw at fuddiannau pobl nad ydynt yn cael eu clywed gan y diwydiant cyfathrebiadau bob tro o bosib, nac mewn rheoliadau, yn rhan annatod o waith y Panel. Rydym yn gweithio gyda darparwyr cyfathrebiadau, Ofcom a rhanddeiliaid eraill yn y diwydiant ac ym maes polisi i ddeall y ffordd orau o warchod y buddiannau hynny, yn y tymor byr a’r tymor hir.

Yn ein hymateb i Bapur Gwyrdd yr Adran Busnes, Menter, Diwydiant a Sgiliau yn 2018, ‘Modernising Consumer Markets’[[1]](#footnote-1), roeddem yn mynegi ein barn bod gwasanaethau cyfathrebu yn rhan hanfodol o fywyd dydd i ddydd defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau.

Roeddem wedi tynnu sylw at y ffaith fod y newid cyflym yn y sector hwn, ac arwyddocâd ei rôl ym mywydau pobl ac yn economi’r DU, yn golygu bod rhaid i safbwyntiau defnyddwyr a microfusnesau fod wrth galon y ddadl.

Mae hynny’n fwy gwir nag erioed yng nghyd-destun pandemig 2020. Rydym yn ddiolchgar am y cyfle i gyfrannu at y gwaith o gynrychioli llais defnyddwyr mewn cyfnod digynsail pan allai unrhyw ddefnyddiwr cyfathrebiadau fod yn gwsmer ‘agored i niwed’ – gan wrando ar amrywiaeth eang o leisiau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau ledled y DU; a chynyddu ymwybyddiaeth o’r mentrau sydd ar waith gan Ofcom, y Llywodraeth a’r diwydiant i helpu i ddiogelu defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau.

Ar adeg pan fo adnoddau elusennau a sefydliadau nid-er-elw wedi’u hymestyn fwy nag erioed, mae angen cymaint o gymorth â phosib ar y cyrff hyn i wasanaethu eu cymunedau. Mae cynyddu ein gwaith ymgysylltu â rhanddeiliaid dros y 18 mis diwethaf wedi bod yn ddefnyddiol iawn o ran cryfhau llais y Panel i’r diwydiant a’r rheoleiddiwr. Hefyd, rydym wedi clywed bod ein rôl yn rhoi gwybod i randdeiliaid am bolisïau’r sector cyfathrebiadau wedi bod yn ddefnyddiol iawn iddynt.

Yn y cyfamser, mae busnesau o bob lliw a llun wedi bod yn dysgu gweithio’n fwy hyblyg nag erioed – i aros yn hyfyw, i ddiogelu eu staff ac i ddarparu gwasanaethau parhaus i’w defnyddwyr. Rydym wedi clywed am y trafferthion mae microfusnesau a busnesau bach wedi’u hwynebu wrth symud i weithio ar-lein yn ystod y cyfnod clo a newid cyfeiriad eu busnes am gyfnod amhenodol. Mae hyn i gyd yn costio arian iddynt.

# Ein Hamcanion Strategol: Cysylltu â’r rhai sy’n llai tebygol o gael eu clywed

Dyma ein hamcanion strategol ar gyfer 2020/21, y penderfynwyd arnynt ar ôl ymgynghoriad cyhoeddus:

#

# Ehangu ein gwaith i gynrychioli defnyddwyr yn gryfach: crynodeb

Erbyn diwedd y flwyddyn 2019/20, roeddem wedi gweithredu’r holl fentrau yr oeddem wedi’u cynnig i gryfhau llais defnyddwyr yn y sector cyfathrebiadau ac rydym yn parhau i addasu’r rhain i sicrhau ein bod yn clywed gan y rhai sy’n llai tebygol o gael eu clywed pan fydd polisïau cyfathrebu’n cael eu datblygu.



Rydym yn cymryd golwg fanylach ar yr holl fentrau hyn yn nes ymlaen yn yr adroddiad hwn, ond yn gryno:

Drwy ein **Hybiau Cenedlaethol**, bu’n bosib i ni wireddu ein haddewidion i ennill dealltwriaeth newydd o’r problemau sy’n effeithio ar ddefnyddwyr, ar ddinasyddion ac ar ficrofusnesau ledled y DU – y rhai sy’n benodol i bob Gwlad a’r rhai mwy cyffredinol. Rydym wedi cyflwyno’r ddealltwriaeth hon i dimau polisi Ofcom ac i’r diwydiant, ac mae camau cadarnhaol wedi’u cymryd. Rydym wedi adrodd yn ôl ar y rhain i gyfranogwyr yr Hybiau. Rydym hefyd wedi gweithredu fel hwylusydd trafodaethau ac wedi hybu rhannu gwybodaeth. Rydym yn falch bod cyfranogwyr yr Hybiau wedi rhannu ymchwil a syniadau â chyfranogwyr eraill ar ôl cyfarfodydd.

Mae amrywiaeth eang o sefydliadau sy’n ymwneud â defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau wedi ymgysylltu â ni, gan gynnwys y rhai sy’n cynrychioli cymunedau ffermio a gwledig, pobl hŷn, pobl ifanc, cydraddoldeb hiliol, iechyd meddwl, gofalwyr, pobl anabl a llawer o ryngblethiadau o’r uchod.

Ers canol mis Mawrth 2020 mae ein holl gyfarfodydd wedi cael eu cynnal ar-lein. Er gwaethaf yr heriau sy’n gysylltiedig â thrafod ar-lein, rydym wedi gweld effeithiau cadarnhaol presenoldeb uwch a thwf yn aelodaeth ein Hybiau ym mhob rhan o’r DU. Rydym wedi darparu cymorth mynediad i gyfranogwyr sydd angen hynny (ee llais-i-destun a chapsiynau).

Yn ein **Hybiau Rhanddeiliaid Defnyddwyr**, rydym wedi gweithio ar y cyd â sefydliadau defnyddwyr eraill – Cyngor ar Bopeth, Cyngor ar Bopeth yr Alban, Cyngor Defnyddwyr Gogledd Iwerddon, a Which?.Mae’r rhain wedi ein galluogi i ddysgu gan y rhai sy’n ymgysylltu’n uniongyrchol â defnyddwyr o ddydd i ddydd, a galluogi’r holl gyfranogwyr i rannu dealltwriaeth a chynlluniau ymchwil, er mwyn i ni sicrhau ein bod yn cydweithio mewn ffordd sy’n gwneud y gorau o’n gwahanol gylchoedd gwaith, gan gysoni ein gweithgareddau ymhellach yn y pen draw er budd defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn y sector cyfathrebiadau. Y tu allan i’r cyfarfodydd hyn, rydym yn cyfarfod â chyfranogwyr ar sail un i un yn rheolaidd er mwyn mynd ar drywydd meysydd sydd o ddiddordeb i’r ddwy ochr.

Hefyd, rydym wedi gallu cydweithio â’r diwydiant yn ein **Fforwm y Diwydiant**.Rydym wedi cyflwyno amrywiaeth o siaradwyr o sectorau eraill i godi ymwybyddiaeth o’r arferion gorau a allai fod o fudd i’w cwsmeriaid. Rydym yn parhau i gynnal cyfarfodydd rhwng y Cadeirydd a darparwyr cyfathrebiadau unigol er mwyn eu dal i gyfrif a deall eu strategaethau defnyddwyr, a dylanwadu arnynt.

Ar ben hynny, rydym wedi parhau i gyfarfod â’r ddau Ddarparwr Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod yn y sector cyfathrebiadau ac â’r Grŵp Rhanddeiliaid Band Eang, Swyddfa’r Dyfarnwr Telathrebiadau, yr Awdurdod Gwasanaethau Talu dros y Ffôn, Digital UK, StepChange, ac eraill.

Ein bwriad yw parhau â’r rhaglen hon o Hybiau ac ymgysylltu â rhanddeiliaid mewn ffyrdd eraill, gan wrando ar gyfranogwyr i sicrhau ymgysylltu parhaus yn ystod y flwyddyn nesaf.

Ymchwil

Rôl y Panel yw dylanwadau ar bolisi yng nghyswllt materion sy’n effeithio ar ddefnyddwyr cyfathrebiadau, yn enwedig rhai a allai fod yn fwy agored i niwed wrth ymgysylltu â marchnadoedd cyfathrebu. Ers dechrau’r pandemig, rydym yn fwy ymwybodol nag erioed bod unigolion ar incwm isel iawn yn hynod o agored i niwed i newidiadau annisgwyl mewn amgylchiadau, gan gynnwys colli/dileu swyddi, colli’r prif gyflog, neu newidiadau i fudd-daliadau. Yn 2020/21 rydym wedi parhau i weithredu ar ganfyddiadau ein gwaith ymchwil, [Peidiwch â’m datgysylltu! Profiadau defnyddwyr cyfathrebiadau sy’n byw mewn aelwydydd incwm isel yn y DU o wasanaethau i gwsmeriaid](https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/peidiwch-am-datgysylltu-ccp-2019-%281%29.docx).

Fe wnaethom grybwyll amgylchiadau defnyddwyr incwm isel yn ein cyhoeddiad [Symud o Gwmpas yn yr Unfan: Ymdrin â chwynion telathrebu](https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/welsh-cover-report-still-going-round-in-circles-30-july-2018-%28003%29.pdf) ym mis Gorffennaf 2018, gan gydnabod y gall bod yn agored i niwed yn ariannol achosi effaith negyddol ar ddefnyddwyr telathrebiadau.

I gael gwell dealltwriaeth o’r materion hyn, fe wnaethom gomisiynu PwC Research i gynnal astudiaeth ansoddol yn 2019, gan gyfweld â defnyddwyr ledled y DU a oedd wedi cael eu dosbarthu fel rhai agored i niwed yn ariannol o bosib, yn byw ar incwm isel, ac a oedd yn dosbarthu eu hunain fel ‘prin yn llwyddo i ymdopi’ neu ‘yn cael trafferth gwirioneddol’ i dalu eu biliau. Yn ein hadroddiad esboniadol, rydym yn darparu set o argymhellion wedi’u grwpio o dan fodel ‘PERFECT’, fel y sefydlwyd gan PwC Research yn ei [adroddiad ymchwil](https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/low-income-households-report---january-2020-final.docx).

Ochr yn ochr â’r amrywiaeth eang o waith ymgysylltu â rhanddeiliaid yr ydym wedi’i gyflawni, rydym wedi comisiynu ymchwil meintiol ac ansoddol i effaith sgamiau a gweithgarwch twyllodrus ar draws rhwydweithiau cyfathrebiadau[[2]](#footnote-2) ar ddefnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau sy’n defnyddio’r gwasanaethau hynny neu y mae’r gwasanaethau hynny’n effeithio arnynt.

Mae twyll neu 'sgamiau’ yn costio £190 biliwn y flwyddyn i’r DU, ac mae cysylltiad agos rhwng hyn ag agweddau eraill ar weithgarwch troseddol trefnedig[[3]](#footnote-3). Ar ben hynny, mae traean y rhai sydd wedi dioddef twyll wedi dioddef effaith emosiynol neu seicolegol sylweddol o ganlyniad i hynny.

Yn y cyfnod hwn o COVID-19, mae pobl ym mhob cwr o’r byd yn fwy dibynnol byth ar wasanaethau cyfathrebu ac mae eu rôl allweddol ym mywyd pobl yn fwy amlwg nag erioed wrth i ni orfod ymdopi dros nos â ffyrdd newydd o fyw ac o weithio. Er bod hwn yn gyfnod hollbwysig i ddefnyddwyr a microfusnesau yn y DU, mae’n ymddangos bod twyllwyr wedi manteisio ar y cyfle i gynyddu eu gweithgarwch sgamio a chamfanteisio ar bobl[[4]](#footnote-4),[[5]](#footnote-5).

Roeddem yn awyddus i ddeall mwy am y ffyrdd mae sgamiau’n digwydd ar draws rhwydweithiau cyfathrebiadau (ffôn, y rhyngrwyd, e-bost a phost) a’r niwed maen nhw’n eu hachosi i ddefnyddwyr. Roeddem wedi cyflwyno rhagflas o themâu allweddol y gwaith ymchwil hwn yn ein Hybiau Cenedlaethol a’n Hybiau Rhanddeiliaid Defnyddwyr, gan eu defnyddio i sbarduno trafodaeth ac i godi ymwybyddiaeth o’r camau gweithredu mae rhanddeiliaid yn eu cymryd mewn cysylltiad â sgamiau.

Ar sail yr ymchwil hwn, rydym wedi gwneud cyfres o argymhellion y byddwn yn mynd ar eu trywydd gyda’r diwydiant, rheoleiddwyr a llunwyr polisïau:

* **Sicrwydd**: mae angen i ddefnyddwyr deimlo eu bod yn gallu defnyddio gwasanaethau cyfathrebu heb ofni sgamiau;
* **Eglurder:** mae angen i ddefnyddwyr allu dod o hyd i wybodaeth am sgamiau yn hawdd; os cânt eu targedu, mae gan ddefnyddwyr ffordd glir o roi gwybod am y sgam – maen nhw’n gwybod i bwy dylid rhoi gwybod amdano ac yn gallu gwneud hynny mewn ffordd sy’n addas iddynt;
* **Gweithredu:** mae gan ddefnyddwyr hawl i ddisgwyl cael eu trin â thosturi ar ôl rhoi gwybod am weithgarwch twyllodrus, ac y bydd camau gweithredu’n cael eu cymryd;
* **Monitro:** mae defnyddwyr angen i asiantaethau gydweithio i fesur a datrys y broblem, a dylai llywodraethau ddarparu’r adnoddau rheoleiddio a gorfodi angenrheidiol i gefnogi hyn.

Mae gan yr aelodau ddiddordeb penodol yn anghenion pobl hŷn a phobl anabl, ac ar ôl clywed gan randdeiliaid yn eu rhwydwaith nad oedd apiau bob amser yn hygyrch i bobl sy’n defnyddio technolegau cynorthwyol, fe wnaethom gomisiynu archwiliad o apiau hunanwasanaeth darparwyr cyfathrebiadau ac adrodd yn ôl ar y canlyniadau i dimau technegol y darparwyr er mwyn iddynt weithredu arnynt. Wrth gomisiynu’r adroddiadau, ni fyddem wedi gallu rhag-weld y newidiadau a oedd ar ddod i’r sector, gyda siopau manwerthu’n cau fel un o ganlyniad i’r pandemig. Rydym yn ymwybodol bod nifer o ddefnyddwyr hŷn a defnyddwyr anabl yn dibynnu ar y siopau ffisegol hyn, a byddwn yn edrych ar effaith y newidiadau hyn mewn ymchwil yn y dyfodol agos.

Rydym hefyd yn bwriadu edrych yn fanylach ar brofiadau defnyddwyr anabl yn y misoedd nesaf er mwyn sicrhau nad yw rhai o’r bobl sydd eisoes yn llai tebygol o elwa ar y farchnad dan anfantais neu’n colli grym o ganlyniad i ddyluniad polisïau, prosesau a gwasanaethau yn y sector cyfathrebiadau ar ôl Covid.

Fel y nodwyd yn gryno uchod, rydym wedi ehangu ein cynlluniau ymchwil eleni a byddwn yn ymdrin ag amrywiaeth ehangach o bynciau, gan gyflwyno dealltwriaeth ac argymhellion i’r rhai sy’n gallu dylanwadu’n uniongyrchol ar newid i ddefnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau, a chyhoeddi’r adroddiadau llawn ar ein gwefan er mwyn i amrywiaeth o gynulleidfaoedd allu eu darllen. Mae ein rhaglen ehangach o ennill dealltwriaeth wedi cael ei dylunio fel ffordd o sbarduno trafodaethau a rhannu canfyddiadau â’n sylfaen rhanddeiliaid; yn ogystal ag amrywiaeth ehangach o ymchwil i’r farchnad byddwn yn cynnwys ‘ysgrifau ystyried’ gan arbenigwyr ar feysydd allweddol o niwed i ddefnyddwyr yn y sector cyfathrebiadau, er mwyn dylanwadu ar y diwydiant ac ar lunwyr polisïau, a helpu i godi safonau ar draws y sector.

# Hybiau Cenedlaethol y Panel

Cyflwynwyd Hybiau Cenedlaethol y Panel i helpu i gryfhau llais defnyddwyr y DU yn y sector cyfathrebiadau. Rydym wedi sefydlu pedwar Hyb ar draws y DU – un ym mhob gwlad. Mae’r Hybiau wedi ein galluogi i gynyddu ein heffaith drwy gasglu lleisiau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau ledled y DU, gan nodi meysydd o niwed i ddefnyddwyr ac adrodd yn ôl ar y rhain i’r rheoleiddiwr ac i ddarparwyr cyfathrebiadau i helpu i ledaenu’r arferion gorau, a gwella profiadau defnyddwyr yn y sector cyfathrebiadau.

Aelodau ein Gwledydd yw Cadeiryddion yr Hybiau:

* Amanda Britain, Aelod yr Alban
* Rick Hill, Aelod y Panel ar gyfer Gogledd Iwerddon a Chadeirydd y Panel
* Sian Phipps, Aelod Cymru (cadeiriodd rhagflaenydd Sian, Karen Lewis, Hyb cyntaf Cymru ym mis Rhagfyr 2019. Rick Hill oedd cadeirydd y cyfarfodydd hyn nes penodwyd Sian ym mis Gorffennaf)
* Richard Spencer, Aelod y Panel ar gyfer Lloegr

**Cyfranogwyr**

Mae cyfranogwyr yr Hybiau wedi cynnwys amrywiaeth eang o gynrychiolwyr defnyddwyr, dinasyddion a busnesau bach, gan gynnwys cyrff anllywodraethol, llunwyr polisïau, sefydliadau diogelu defnyddwyr; ac amrywiaeth o elusennau sy’n cynrychioli buddiannau pobl hŷn; gofalwyr; pobl sy’n byw gydag anabledd neu gyflwr iechyd tymor hir; pobl sydd mewn dyled; pobl sy’n byw mewn cymunedau gwledig neu sydd wedi’u hallgáu’n ddigidol. Mae rhestr lawn o’r sefydliadau hynny sy’n cymryd rhan ar gael yn Atodiad A.

Mae’n bwysig i ni fod pob cyfranogwr sy’n dymuno cymryd rhan yn gallu gwneud hynny. Rydym yn darparu cymorth llais-i-destun i gyfranogwyr byddar ar-lein a wyneb yn wyneb, ac yn ymdrechu i sicrhau bod yr holl drafodaethau, cyflwyniadau a chyfathrebiadau yn gynhwysol. Mae sicrhau ystod eang o leisiau a safbwyntiau ar draws yr Hybiau yn golygu ein bod yn casglu llais defnyddwyr sy’n gymesur ac yn gynrychioliadol, gan gael gwybodaeth werthfawr o lygad y ffynnon gan sefydliadau sy’n delio â defnyddwyr.

Mae’r hyn sy’n achosi niwed i ddefnyddwyr yn amrywio ac yn aml maen nhw’n ddim ond un ymysg nifer o ffactorau sy’n achosi sawl haen o niwed. Drwy ymgysylltu ag amrywiaeth eang o sefydliadau defnyddwyr a chydnabod y rhan mae rhyngblethedd yn ei chwarae mewn cymdeithas, gallwn nodi a cheisio mynd i’r afael â gwir achosion niwed i ddefnyddwyr, a chael mwy o effaith. Yn ogystal â bod yn seiliedig ar safbwyntiau a phrofiadau ein rhanddeiliaid, mae’r Hybiau’n gyfle i ddysgu ganddynt ac i rannu dealltwriaeth a’r wybodaeth ddiweddaraf am feysydd gwaith a ffocws.

**Trafodaethau sy’n canolbwyntio ar themâu**

Cynhelir yr Hybiau Cenedlaethol bob chwarter drwy gydol y flwyddyn ac yn dilyn cytundeb rhwng cyfranogwyr yr Hybiau cyntaf, maen nhw’n seiliedig ar themâu. Hyd yma, dyma’r pynciau sydd wedi bod dan sylw:

* problemau sy’n wynebu defnyddwyr cyfathrebiadau ar draws y Gwledydd – mis Tachwedd 2019 i fis Rhagfyr 2020;
* effeithiau pandemig Covid-19 - mis Mawrth i fis Ebrill 2020;
* effeithiau sgamiau a gweithgarwch twyllodrus ar ddefnyddwyr - mis Mehefin i fis Gorffennaf 2020;
* problemau cyfathrebu sy’n wynebu defnyddwyr gwledig - mis Medi i fis Hydref 2020
* **Problemau sy’n wynebu defnyddwyr cyfathrebiadau ar draws y Gwledydd**

Roedd yr Hybiau rhagarweiniol wedi rhoi gwybodaeth i gyfranogwyr am y Panel a’n gwaith, gan gynnwys trosolwg o ymchwil y Panel i’r mathau o broblemau cyfathrebu sy’n wynebu defnyddwyr mewn aelwydydd incwm isel. Cafodd hynny ei ddilyn gan drafodaeth agored lle roedd y cyfranogwyr wedi codi problemau perthnasol sy’n wynebu’r defnyddwyr maen nhw’n eu cynrychioli yn eu Gwledydd. Cytunodd y cyfranogwyr y dylai trafodaethau’r Hybiau ganolbwyntio ar thema o hyn ymlaen.

* **Effeithiau pandemig Covid-19**

Y bwriad oedd y byddai’r Hybiau’n canolbwyntio ar fforddadwyedd gwasanaethau cyfathrebu; fodd bynnag, wrth i amgylchiadau’r pandemig ddatblygu, newidiwyd y ffocws i edrych ar effeithiau’r pandemig ar ddefnyddwyr cyfathrebiadau - a sut gallai'r sector cyfathrebiadau ymyrryd i helpu defnyddwyr yn ystod y cyfnod ansicr hwn. Cafodd crynodeb o’n trafodaethau ei rannu â’n rhanddeiliaid a’r rheoleiddiwr, a’i gyhoeddi ar ein gwefan (Atodiad B). Hefyd, adroddwyd yn ôl ar ein trafodaethau i ddarparwyr cyfathrebiadau drwy gyfarfodydd dal i fyny a chyfarfod dilynol Fforwm y Diwydiant.

* **Effeithiau sgamiau a gweithgarwch twyllodrus ar ddefnyddwyr**

Roedd Aelodau Cenedlaethol y Panel wedi rhoi rhagflas i gyfranogwyr o’n gwaith ymchwil i sgamiau a gweithgarwch twyllodrus - gan nodi’r prif ganfyddiadau a thrafod y mathau o sgamiau a dulliau cyfathrebu a ddefnyddiwyd; yr amgylchiadau lle mae pobl mewn perygl o dwyll; y camau mae pobl yn eu cymryd ar ôl cael eu sgamio; ac effaith sgamiau a sut byddai modd mynd i’r afael â nhw. Roedd llawer o’r cyfranogwyr yn ymwybodol iawn o’r problemau hyn ac o effeithiau sgamiau, sy’n gallu bod yn ddinistriol. Fe wnaethon nhw rannu eu safbwyntiau o ran ble byddai ymyriadau’n cael yr effaith fwyaf, a wnaeth ein helpu ni i lunio argymhellion ein hymchwil[[6]](#footnote-6) a chynnwys llais defnyddwyr y DU ynddynt.

* **Problemau cyfathrebu sy’n wynebu defnyddwyr gwledig**

Mae pandemig Covid-19 wedi cynyddu dibyniaeth defnyddwyr ar gysylltedd digidol i’r graddau bod gwasanaethau cyfathrebu yn hollbwysig i bob defnyddiwr. I dynnu sylw at yr amgylchiadau lle na fyddai gan ddefnyddwyr y dewis i gyflawni tasgau angenrheidiol yn ddigidol o bosib, roedd ein trafodaethau’n canolbwyntio ar gysylltedd digidol a’r problemau cyfathrebu sy’n wynebu defnyddwyr gwledig. Roeddem wedi clywed nad oes gan lawer o ddefnyddwyr fynediad at gysylltiad dibynadwy; seilwaith digidol; y sgiliau sydd eu hangen arnynt i fod yn ddigidol weithgar; na’r wybodaeth gywir i chwilio’r farchnad a chysylltu. Cafodd crynodeb o’n trafodaethau ei rannu â rhanddeiliaid a’r rheoleiddiwr, a’i adrodd yn ôl i ddarparwyr cyfathrebiadau yn ystod cyfarfodydd dal i fyny chwarterol. Cafodd crynodeb o’r trafodaethau ei gyhoeddi ar ein gwefan hefyd (Atodiad C).

Cynhelir rowndiau nesaf yr Hybiau ar draws mis Ionawr a mis Chwefror 2021, a bydd y trafodaethau’n canolbwyntio ar fforddadwyedd a dyled. Byddwn yn gwahodd siaradwyr i roi gwybodaeth i gyfranogwyr, i danio trafodaeth ac i arwain at argymhellion cydweithredol tuag at ganlyniadau cadarnhaol.

**Ymateb i bandemig Covid-19**

Cynhaliwyd yr Hybiau Cenedlaethol cyntaf wyneb yn wyneb ar draws y Gwledydd yng Nghaerdydd, Caeredin, Llundain a Belfast. Y bwriad gwreiddiol oedd cynnal yr Hybiau mewn gwahanol leoliadau ar draws y Gwledydd i gasglu amrywiaeth o leisiau defnyddwyr ar draws Gwledydd a rhanbarthau’r DU, ac ystyried defnyddwyr sy’n byw mewn ardaloedd gwledig a threfol. Ym mis Mawrth 2020, roedd Hyb Lloegr i fod i gael ei gynnal yn Bradford, a Hyb yr Alban yn Glasgow. Mewn ymateb i’r cyfnod clo, cafodd y cyfarfodydd hyn eu trosglwyddo i lwyfan ar-lein ac rydym wedi parhau i’w cynnal ar-lein ers cyflwyno mesurau’r cyfnod clo cyntaf ym mis Mawrth 2020. Ers dechrau cyfarfod ar-lein, mae ymgysylltiad rhanddeiliaid wedi cynyddu ac er ein bod yn gobeithio gallu dechrau cyfarfod wyneb yn wyneb eto cyn bo hir, byddwn yn cadw darpariaeth ar-lein ar gyfer pobl y mae’n well ganddynt gymryd rhan mewn cyfarfodydd ar-lein.

# Effaith trafodaethau’r Hybiau Cenedlaethol

Dros y flwyddyn ddiwethaf mae ein trafodaethau wedi caniatáu i ni ddod i wybod am y problemau sy’n wynebu defnyddwyr ledled y DU. Rydym wedi ymgorffori’r wybodaeth a gasglwyd, lle bo’n berthnasol, yn ein hymatebion i ymgyngoriadau Ofcom a’r llywodraeth ynghylch polisïau sy’n effeithio ar ddefnyddwyr cyfathrebiadau. Mae hefyd yn bwysig i ni ein bod yn defnyddio gwybodaeth a sgiliau cyfranogwyr sy’n cymryd rhan yn yr Hybiau, ac rydym yn annog cyfranogwyr i rannu’r wybodaeth ddiweddaraf am y gwaith diweddar maen nhw wedi bod yn rhan ohono. Mae nifer o gyfranogwyr wedi cyflwyno gwybodaeth ac ymchwil fel rhan o’n trafodaethau.

Mae un o’r prif enghreifftiau o’r dull gweithredu hwn yn ymwneud â’r problemau penodol a godwyd yn Hyb Gogledd Iwerddon a gan Gyngor Defnyddwyr Gogledd Iwerddon ynghylch effeithiau posib gweithredu protocol Gogledd Iwerddon ar ddanfon parseli i ddefnyddwyr yng Ngogledd Iwerddon.

Yn yr un modd â Chyngor Defnyddwyr Gogledd Iwerddon, mae’r Panel yn bryderus y gallai gweithredu’r Protocol achosi niwed sylweddol i ddefnyddwyr a lleihau’r dewisiadau i ddefnyddwyr drwy greu rhwystrau sy’n atal defnyddwyr yng Ngogledd Iwerddon rhag siopa â busnesau Prydain Fawr. Efallai y bydd busnesau Prydain Fawr yn penderfynu pasio’r costau ychwanegol sy’n codi iddynt wrth ddelio â’r gofynion tollau newydd ymlaen i ddefnyddwyr yng Ngogledd Iwerddon, a hynny’n rhannol neu’n llwyr, neu hyd yn oed yn penderfynu peidio â gwerthu i ddefnyddwyr yng Ngogledd Iwerddon o gwbl.

Fe wnaethom gynnal dadansoddiad pellach o ddata’r Cyngor Defnyddwyr. Wrth archwilio hwn ynghyd ag ymchwil gan Gyngor ar Bopeth ac Ofcom, sefydlwyd tystiolaeth a oedd yn awgrymu bod gweithredu protocol Gogledd Iwerddon o ran y newidiadau arfaethedig i reolau tollau Gogledd Iwerddon yn creu risg o effaith fwy niweidiol ar siopwyr ar-lein/defnyddwyr archebion post ag anableddau yng Ngogledd Iwerddon na’r effaith niweidiol bosib ar ddefnyddwyr eraill yng Ngogledd Iwerddon. Fe wnaethom annog CThEM i ystyried yn llawn y problemau posib i ddefnyddwyr sy’n cael eu creu gan y Protocol a, lle bo’n berthnasol, i gymryd camau i leihau neu ddileu unrhyw niwed i ddefnyddwyr. Hefyd fe wnaethom annog Ofcom i ystyried effaith y trefniadau tollau diwygiedig ar gyfer parseli ail ddosbarth ar gyflawni’r Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol, o ran oedi danfoniadau a ffioedd ychwanegol. Ers hynny rydym wedi ymgysylltu’n adeiladol â'r ddau gorff, a bellach yn aros i glywed am unrhyw ddatblygiadau.

**Effaith y pandemig Covid-19 ar ddefnyddwyr cyfathrebiadau**

Mae’r pandemig Covid-19 wedi golygu bod angen mesurau diogelu a chymorth ychwanegol ar ddefnyddwyr, yn enwedig y rhai mewn amgylchiadau bregus. Mae ein trafodaethau wedi tynnu sylw at feysydd sy’n peri pryder yn y sector cyfathrebiadau a drwy drafodaethau â’r rheoleiddiwr, darparwyr cyfathrebiadau a’n rhanddeiliaid rydym wedi gallu rhannu’r ddealltwriaeth hon, gan fynd i’r afael â meysydd sy’n achosi niwed i ddefnyddwyr a sbarduno newid. Rydym wedi cynnwys enghreifftiau isod.

* **Ailgyfeirio/dargyfeirio post y Post Brenhinol** – ar ddechrau pandemig Covid-19, fe wnaeth trafodaethau ein Hyb Rhanddeiliaid Defnyddwyr a’n Hybiau Cenedlaethol dynnu ein sylw at gostau uchel ailgyfeirio/dargyfeirio post. Roedd hyn yn achosi niwed penodol i fusnesau bach a oedd yn gorfod gadael eiddo busnes aml-breswylydd yn unol â mesurau’r Llywodraeth. I lawer o ddefnyddwyr a busnesau bach, ar adeg o ansicrwydd ariannol, roedd cost ailgyfeirio/dargyfeirio yn rhy ddrud ond yn hanfodol i osgoi colli busnes ac incwm. Nid yn unig bod y costau’n uchel ond roedd y Post Brenhinol yn mynnu bod defnyddwyr yn cofrestru am gyfnod o dri mis, chwe mis neu 12 mis, gan leihau’r costau dros gyfnodau hirach. Roedd hyn yn broblem benodol i ddefnyddwyr oherwydd yn ystod y cyfnod clo cenedlaethol cyntaf, nid oedd eglurder o ran am ba mor hir y byddai’r cyfyngiadau mewn grym. Cododd y Panel y broblem hon â’r rheoleiddiwr a’r Post Brenhinol, gan nodi bod angen iddynt ymateb i anawsterau busnesau yn ystod cyfnod ansicr a chythryblus. Er bod y Panel yn falch o glywed cynrychiolwyr y Post Brenhinol yn dweud y byddai cwsmeriaid yn cael ad-daliad am unrhyw fisoedd diangen, roeddem yn dal yn bryderus fod cost ymlaen llaw y gwasanaeth yn dal yn uchel. Felly, rydym yn falch bod y Post Brenhinol bellach wedi lansio gwasanaeth dargyfeirio i fusnesau bach ar gyfer busnesau â llai na 50 o weithwyr am gost sylweddol is.
* **Canllaw Cadw’r Cysylltiad Ofcom mewn fformat Hawdd ei Ddarllen** – roedd y pandemig Covid-19 a chyhoeddiad y cyfnod clo cenedlaethol gan Lywodraeth y DU wedi dangos pa mor hanfodol yr oedd cysylltedd digidol cyffredinol a gwasanaethau cyfathrebu dibynadwy i ddefnyddwyr ar gyfer amrywiaeth eang o weithgareddau dydd i ddydd erbyn hyn, er enghraifft siarad â ffrindiau a theulu; defnyddio gwasanaethau cyhoeddus; gweithio gartref; gwneud siopa bwyd; a chael gafael ar ofal iechyd. Lansiodd Ofcom ymgyrch ‘Cadw’r Cysylltiad’ ddefnyddiol, gan gynnig awgrymiadau ar gysylltu ar gyfer defnyddwyr cyfathrebiadau. Roeddem wedi croesawu’r ymgyrch hon ac wedi rhannu’r wybodaeth â’n rhanddeiliaid, ond fe wnaethom nodi bod rhai cyfranogwyr wedi codi pryderon na fyddai ymgyrch Ofcom yn hygyrch i ddefnyddwyr â lefelau llythrennedd isel o bosib. Awgrymodd y Panel i Ofcom y byddai fersiwn Hawdd ei Darllen yn helpu i oresgyn y rhwystr hwn ac roeddem yn falch bod Ofcom wedi ymateb, ac wedi cyhoeddi fersiwn Hawdd ei Darllen ychwanegol ar ei wefan.[[7]](#footnote-7)
* **Argaeledd Relay UK** – Mae’r pandemig wedi golygu nad yw defnyddwyr yn gallu cael gafael ar wasanaethau wyneb yn wyneb, gan orfod dibynnu ar wasanaethau dros y ffôn neu ar-lein yn lle. I ddefnyddwyr â nam ar eu clyw neu eu lleferydd nad ydynt yn defnyddio gwasanaethau ar-lein, gwasanaethau dros y ffôn yw eu hunig ddewis. Roedd cyfranogwyr yr Hybiau Cenedlaethol wedi codi pryderon bod defnyddwyr â nam ar eu clyw neu eu lleferydd yn gorfod aros yn hirach na’r cyfartaledd i gael gafael ar Relay UK ar gyfer galwadau arferol. Cododd y Panel y pryderon hyn ag Ofcom, a oedd yn ymwybodol o’r broblem ac a gyhoeddodd ddatganiad ysgrifenedig. Mae’r Panel wedi cyhoeddi hwn ar ei wefan.[[8]](#footnote-8)
* **Defnyddio dehonglwyr Iaith Arwyddion Prydeinig yn ystod darllediadau byw Llywodraeth y DU** – mae’r pandemig wedi atgyfnerthu pwysigrwydd darlledwyr gwasanaeth cyhoeddus fel darparwyr dibynadwy o newyddion a gwybodaeth. Yn nyddiau cynnar y pandemig, roedd gwybodaeth yn cael ei darparu’n bennaf drwy ddiweddariadau dyddiol byw ar sianeli teledu’r BBC.[[9]](#footnote-9) Fe wnaethom glywed gan gyfranogwyr yr Hybiau nad oedd dehongliad Iaith Arwyddion Prydeinig byw yn gyson rhwng darlledwyr a’i fod yn absennol yn ystod diweddariadau dyddiol byw Lywodraeth y DU, ond ei fod ar gael yn ystod diweddariadau’r llywodraethu datganoledig. Cododd y Panel y pryderon hyn ag Ofcom ac rydym yn falch o nodi bod dehongliad Iaith Arwyddion Prydain yn rhan o ddarllediadau byw Llywodraeth y DU erbyn hyn.
* **Symud i VOIP/rhwydweithiau IP yn unig** – rydym wedi dychryn wrth weld yr ymwybyddiaeth isel ymysg cyfranogwyr Hyb o’r newid sylweddol i’r rhwydwaith teleffoni a fydd yn digwydd erbyn 2025. Bydd hyn yn cael effaith benodol ar ddefnyddwyr llinell dir yn unig a defnyddwyr gwasanaethau arbennig, fel larymau teleofal. Mae’r Panel wedi codi ei bryderon â’r Grŵp Rhanddeiliaid Band Eang, Ofcom, Swyddfa’r Dyfarnwr Telathrebiadau (‘OTA2’), darparwyr cyfathrebiadau, ac Openreach. Rydym yn credu ei bod hi’n hollbwysig bod sefydliadau sy’n rhoi cymorth i ddefnyddwyr agored i niwed yn cael y wybodaeth sydd ei hangen arnynt i ddiogelu’r defnyddwyr hyn, yn ogystal â dinasyddion a microfusnesau, yn brydlon.

# Hyb Rhanddeiliaid Defnyddwyr

Mae’r Hyb Rhanddeiliaid Defnyddwyr yn gyfle i gyrff eiriolaeth defnyddwyr ddod ynghyd a rhannu gwybodaeth ac ymwybyddiaeth o’r mathau o broblemau sy’n wynebu defnyddwyr yn genedlaethol. Cafodd ei sefydlu i helpu i gryfhau llais defnyddwyr yn y sector cyfathrebiadau drwy weithio ar y cyd â Hybiau Cenedlaethol y Panel a Fforwm y Diwydiant. Mae’r rhai sy’n bresennol yn rheolaidd yn cynnwys: Cyngor ar Bopeth, Cyngor ar Bopeth yr Alban, Cyngor Defnyddwyr Gogledd Iwerddon, a Which?. Mae’r cyfarfodydd yn gyfle i rannu gwybodaeth ar draws y dirwedd defnyddwyr a chodi ymwybyddiaeth o unrhyw waith a/neu ymchwil sy’n mynd rhagddo, ac osgoi dyblygu gwaith. Mae’r cyfarfodydd wedi cael eu cynnal yn chwarterol ers mis Ionawr 2020 (ac eithrio dyddiau cynnar pandemig Covid-19 pan gynhaliwyd y cyfarfodydd bob mis). Roedd y trafodaethau hyn yn amhrisiadwy yn ystod dyddiau cynnar y pandemig er mwyn rhannu gwybodaeth mewn byd anwadal sy’n symud yn gyflym, lle mae angen mesurau diogelu ychwanegol ar ddefnyddwyr.

# Fforwm y Diwydiant

Mae ein Fforwm y Diwydiant yn casglu’r darparwyr cyfathrebiadau mwyaf ynghyd o dan Reol Chatham House. Rick Hill MBE yw cadeirydd cyfarfodydd Fforwm y Diwydiant. Maen nhw’n cael eu hwyluso gan Kay Allen OBE, Aelod o’r Panel.

Mae’r Panel yn galluogi trafodaeth ynghylch sut mae goresgyn rhwystrau i wella gwasanaethau – gan gynnwys gwneud eu gwasanaethau’n hygyrch ac yn hawdd eu defnyddio i bob defnyddiwr – er eu bod i gyd yn cystadlu â’i gilydd. Ein nod yw darparu lefel sylfaen o degwch i ddefnyddwyr, a bod modd i ddarparwyr cyfathrebiadau gystadlu’n rhydd am gwsmeriaid uwchben y lefel hon. Yn y lle cyntaf, rydym yn cefnogi nod Ofcom o ‘Sicrhau Bod Cyfathrebiadau’n Gweithio i Bawb’ ac o ddarparu enghreifftiau o’r arferion gorau mewn sectorau eraill i helpu i roi gwybod i ddarparwyr cyfathrebiadau am ffyrdd o oresgyn y rhwystrau i’r nod hwn.

Rydym wedi gwahodd siaradwyr o wasanaethau ariannol a thaliadau, y sector cyfleustodau ac Ofcom i siarad â’r Fforwm ynghylch y ffyrdd o fesur pa mor agored i niwed - gan gynnwys bod yn agored i niwed yn ariannol - yw defnyddwyr, a’r gwasanaethau a’r consesiynau y gellir eu darparu i gefnogi pob defnyddiwr, beth bynnag yw ei amgylchiadau.

# Y camau nesaf – ein cynlluniau ar gyfer y dyfodol

Byddwn yn parhau i atgyfnerthu’r cynnydd rydym wedi’i wneud o ran cryfhau llais defnyddwyr yn y sector cyfathrebiadau drwy hwyluso trafodaethau ar sail gwybodaeth, rhoi gwybodaeth i’r diwydiant a’i ddal yn atebol, a sefydlu rhwydweithiau dylanwadu i weithio ar ran defnyddwyr. Dyma rai o’n camau nesaf:

**Ymchwil**

Ar hyn o bryd, rydym yn pennu cwmpas ymchwil i edrych ar sut mae anghenion digidol pobl wedi datblygu yn ystod y pandemig; ar hoff ddulliau defnyddwyr o gysylltu â darparwyr cyfathrebiadau; ar faterion i ddefnyddwyr wrth symud i VOIP maes o law; ar anghenion defnyddwyr sy’n byw mewn gofal preswyl; ac ar agwedd defnyddwyr sy’n defnyddio gwasanaethau parsel y Post Brenhinol.

**Hybiau Cenedlaethol**

* Cynyddu cyfranogiad ar draws yr Hybiau a sicrhau bod amrywiaeth eang o leisiau’n cyfrannu at y trafodaethau hyn;
* Creu a sbarduno trafodaethau ar sail tystiolaeth i gyfrannu at feysydd polisi newydd yn y sector cyfathrebiadau;
* Parhau i wrando ar ein rhanddeiliaid a sbarduno trafodaethau mewn ymateb i’w dealltwriaeth o’r problemau sy’n wynebu defnyddwyr ledled y DU. Maes o law byddwn yn rhannu arolwg byr â’n rhanddeiliaid i gael gwell dealltwriaeth o’u pryderon uniongyrchol;
* Defnyddio’r Hybiau fel ffordd o gasglu ymatebion i broblemau cyfoes ac i ymgyngoriadau.

**Hyb Rhanddeiliaid Defnyddwyr**

* Parhau i rannu dealltwriaeth ledled y DU, cryfhau rhwydweithiau a nodi meysydd sy’n gofyn am ragor o ymchwil.

**Fforwm y Diwydiant**

* Gwaith pellach ar ddiffinio ‘agored i niwed’ a sicrhau y gellir adnabod defnyddwyr ag anghenion ychwanegol a’u helpu’n rhwydd yn ystod argyfwng - gan weithio gydag Ofcom i ymgorffori hyn yn ei ganllawiau;
* Annog darparwyr llai o faint i ymuno â Fforwm y Diwydiant ac elwa ar drafodaethau â’r darparwyr cyfathrebiadau mwy, â sectorau eraill ac â’r Panel;
* Edrych i’r dyfodol, gan hybu’r arferion gorau wrth ddylunio gwasanaethau cynhwysol er mwyn sicrhau nad oes rhaid gwneud cymaint o addasiadau yn y dyfodol.
1. <https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/modernising-consumer-markets-response-website-040718.pdf> [↑](#footnote-ref-1)
2. <https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/sgamiau--ecsbloetio-a-dychryn.pdf> [↑](#footnote-ref-2)
3. The Police Foundation Rhagfyr 2018 [↑](#footnote-ref-3)
4. Erthygl gan y BBC am sgamiau rhamant: <https://www.bbc.co.uk/news/business-52664539> [↑](#footnote-ref-4)
5. Erthygl gan Action Fraud, ‘UK Finance reveals ten Covid-19 scams to be on high alert for’: <https://www.actionfraud.police.uk/news/uk-finance-reveals-ten-covid-19-scams-the-public-should-be-on-high-alert-for> [↑](#footnote-ref-5)
6. <https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/sgamiau--ecsbloetio-a-dychryn.pdf> [↑](#footnote-ref-6)
7. [↑](#footnote-ref-7)
8. <https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/news/latest/post/745-ofcom-has-responded-to-reports-that-deaf-and-speech-impaired-people-are-experiencing-longer-than-average-waits-to-access-relay-uk-for-regular-calls> [↑](#footnote-ref-8)
9. <https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0010/200503/media-nations-2020-uk-report.pdf> [↑](#footnote-ref-9)